

2. ATENCIÓN PRIMARIA

2.1. Centros de Servicios Sociales

El Centro de Servicios Sociales es una *unidad de trabajo polivalente y multidisciplinar de atención social integral*, que actúa como primer punto de acceso de los/las ciudadanos/as al Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Los Centros de Servicios Sociales detectan y atienden las necesidades sociales en su ámbito territorial de actuación coordinando y gestionando el acceso a los diversos niveles de intervención del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Mediante entrevistas y visitas domiciliarias prestan los servicios de información, valoración, diagnóstico, orientación y acompañamiento social. De este modo facilitan:

- el acceso de la población general al Sistema Vasco de Servicios Sociales y al conjunto de la red de protección social
- la orientación de las personas hacia la prestación y servicio o combinación de servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales más adecuada para responder a sus necesidades
- la planificación de la intervención personalizada a llevar a cabo desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales
- y la puesta en marcha, seguimiento y evaluación de las actuaciones programadas

Centros de Servicios Sociales	N.º	Personal	Dirección	Teléfono
Parte Vieja/ Centro	1 4 2 0,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Konstituzio Plaza 6	943 48 15 56
Amara	1 5 3 1,6	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Leire Plaza 6-7	943 45 27 20
Larratxo/ Altza	1 6 3 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Larratxo Pasealekua, 22	943 39 06 21
Gros / Egia	1 8 4 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Atotxako Zelaia Plaza 2	943 32 77 70
Antiguo	1 6 3 1,6	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Jose Goikoa Kalea 4	943 21 00 32
Riberas- Loiola/ Martutene	1 5 3 1	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Nemesio Etxaniz 1-3	943 48 15 51
Intxaurreondo	1 4 3 2	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Zarategi Pasealekua, 80	943 32 16 88

Centros de Servicios Sociales	N.º	Personal	Dirección	Teléfono
Bidebieta/ Herrera	1 3 2 1,4	Responsable Trabajador/a Social Administrativo/a Psicólogo/a comunitario/a	Serapio Mujika 19 behea	943 39 00 79

2.2. Actividad de los Centros de Servicios Sociales

2.2.1. Familias atendidas por los Centros de Servicios Sociales

En 2021, 15.928 familias (unidades de convivencia) fueron atendidas en los Centros de Servicios Sociales y en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales. De ellas, 3.685 acudieron por primera vez a los servicios sociales municipales.

Centro Servicios Sociales	Familias atendidas		Familias atendidas por primera vez	
	N.º	%	N.º	%
Parte Vieja-Centro	1.413	%8,87	365	%9,91
Amara	2.009	%12,61	443	%12,02
Larratxo-Altza	1.875	%11,77	369	%10,01
Gros-Egia	2.982	%18,72	586	%15,90
Antiguo	2.164	%13,59	504	%13,68
Riberas-Loiola-Martutene	1.735	%10,89	317	%8,60
Intxaurrondo	1.480	%9,29	217	%5,89
Bidebieta-Herrera	948	%5,95	154	%4,18
SMUS (Servicio Municipal de Urgencias Sociales)	1.322	%8,30	730	%19,81
Total 2021	15.928	%100,00	3.685	%100,00
Total 2020	16.094		3.940	
Incremento 21-20	-%1,03		-%6,47	

En el 2021 el número de familias atendidas ha sido muy similar a las atendidas en el 2020, con un pequeño descenso del 1,03% en total. Es decir, el incremento de las familias atendidas que se produjo en el 2020 se mantiene en el 2021 suponiendo un incremento importante respecto a la tendencia de años anteriores. La variación porcentual de las familias atendidas en el 2021 con respecto a las familias atendidas en el 2019 es del 6,21%. Sin embargo, el número de familias que han sido atendidas por primera vez ha disminuido en un 6,47%.

2.2.2. Servicios sociales demandados y gestionados en los Centros de Servicios Sociales

A lo largo del año 2021 los Centros de Servicios Sociales y el Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Donostia han gestionado un total de 19.412 nuevas solicitudes de recursos sociales relacionados con la atención de las necesidades planteadas por las personas y familias de la ciudad.

En la siguiente tabla se concreta la distribución de esta demanda, por tipo de servicio social demandado y número de solicitudes por cada tipo de servicio demandado:

Servicios Sociales demandados	2020	2021	Incremento
INSERCIÓN			
Ayudas económicas - inserción	4.069	3.871	-4,9%
Acciones - inserción	434	681	56,9%
Alojamiento de urgencia - exclusión	148	243	64,2%
Centro de día foral para la inclusión social	18	37	105,6%
Valoración de la exclusión social	131	211	61,1%
Servicio de Alimentación Personas Sin Hogar	0	58	-
	4.800	5.101	6,3%
PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD			
Dependencia: plazas residenciales, socio-sanit, centro de día de competencia foral	697	781	12,1%
Dependencia: prestaciones económicas	1.048	1.122	7,1%
Plazas de alojamiento para mayores de competencia municipal	58	92	58,6%
Programa Goizaldiak	16	20	25,0%
Ayuda Domiciliaria	791	872	10,2%
Teleasistencia	1.161	1.403	20,8%
Valoraciones y revisiones de dependencia	3.653	4.322	18,3%
Programa Sendian	26	55	111,5%
Otras prestaciones: PNC, FBS	132	150	13,6%
Valoración de discapacidad	1.401	1.689	20,6%
Ayudas técnicas	1.107	1.281	15,7%
Recursos para discapacidad (residencias, CD, estancias temporales).	60	79	31,7%
	10.150	11.866	16,9%
INFANCIA FAMILIA			
Intervención con menores	259	334	29,0%
Atención mujeres	219	222	1,4%
Acogida mujeres (CAI y pisos)	6	5	-16,7%
Asistencia mujeres (psicológica y jurídica)	179	139	-22,3%
Acompañamiento mujeres	49	52	6,1%
Ayudas económicas mujeres y menores	53	34	-35,8%
	765	786	2,7%
ACCIÓN COMUNITARIA			
Solicitudes de informes personalizados	296	384	29,7%
Otros recursos (Banco de alimentos)	479	490	2,3%
Intervención socio-sanitaria	577	611	5,9%
Acompañamiento social (Intxaurrondo)	96	136	41,7%
Otorduak (Intxaurrondo + Berra)	11	38	245,5%
	1.459	1.659	13,7%
Total	17.174	19.412	%13,03

Del total de esta demanda 1022 (5,36%) solicitudes de recursos han sido gestionadas por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales.

Las solicitudes de recursos demandados en 2021 han aumentado con respecto a las de 2020 un 13,03%. Sin embargo, hay que tener en cuenta la excepcionalidad del ejercicio 2020. El departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa interrumpió temporalmente las nuevas incorporaciones a distintos centros (medida que afectó a estancias en residencias de mayores, centros de día de mayores y estancias de corta duración) y prorrogó durante 6 meses los grados de dependencia revisables. Motivos por lo que los recursos de personas mayores y discapacidad disminuyeron notablemente en el ejercicio 2020 y en el que en el ejercicio 2021 han aumentado un 16,9%.

2.2.3. Citas y visitas domiciliarias

A lo largo de 2021, las y los técnicos en trabajo social de los Centros de Servicios Sociales han gestionado 24.926 citas. También han realizado un total de 1.233 visitas domiciliarias a personas usuarias y/o beneficiarias de diversos servicios y prestaciones.

Centro Servicios Sociales	Citas seguimiento	Primeras citas	Visitas domiciliarias
Parte Vieja - Centro	2.355	337	154
Amara	2.855	484	116
Larratxo - Altza	3.174	433	143
Gros-Egia	4.005	639	165
Antiguo	2.620	532	185
Riberas – Loiola - Martutene	2.717	369	160
Intxaurreondo	2.313	201	167
Bidebieta - Herrera	1.691	201	143
Total	21.730	3.196	1.233

2.2.4. Evolución interanual de la demanda (solicitudes nuevas cursadas en el año) y de la atención

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Familias atendidas	13.615	14.651	14.670	14.600	14.883	14.997	16.094	15.928
Familias atendidas por primera vez	3.080	3.601	3.571	3.381	3.677	3.863	3.940	3.685
Recursos demandados	16.582	18.573	17.700	17.487	17.633	18.856	17.174	19.412